

RESPON PELANGGAN TERHADAP PRODUK LISTRIK PRABAYAR

(Studi pada PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

FARIEZ SYAH PUTRA

B 100 060 009

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**RESPON PELANGGAN TERHADAP PRODUK LISTRIK
PRABAYAR (Studi pada PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan)**

Yang ditulis oleh:

FARIEZ SYAH PUTRA
B 100 060 009

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2012

Pembimbing

(Anton Agus Setiawan, SE., MSi)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi UMS

(Dr. Triyono, SE., MSi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FARIEZ SYAH PUTRA**
NIRM : **B 100 060 009**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **RESPON PELANGGAN TERHADAP PRODUK**
: **LISTRIK PRABAYAR (Studi pada PT. PLN (Persero)**
: **APJ Pekalongan)**
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **Februari 2012**.....

Yang membuat pernyataan,

FARIEZ SYAH PUTRA
.....

MOTTO

Bacalah dan Tuhanmu amat mulia. Yang telah mengajar dengan pena. Dia telah mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.

(QS Al Alaq : 3-5)

Dan apa saja nikmat yang ada pada kamu, maka dari Allah-lah (datangnya), dan bila kamu ditimpa oleh kemudharatan, maka hanya kepada-Nya-lah kamu meminta pertolongan.

(QS An Nahl : 53)

Dan kepada Allah sajalah bersujud segala apa yang ada dilangit dan segala makhluk melata yang ada di bumi dan para malaikat, sedang mereka (malaikat) tidak menyombongkan diri.

(QS An Nahl : 49)

PERSEMBAHAN

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, akhirnya dapat kupersembahkan hasil karya kecilku ini spesial untuk:

- Allah SWT, yang telah memberikan Karunia dan Anugerah yang sangat besar kepada kita semua.
- Rasul kita Nabi Muhammadiyah, semoga sholawat dan salam selalu tercurah kepada beliau, keluarga serta sahabat
- Ibunda dan Ayahanda tercinta, terima kasih atas cinta, kasih sayang dan doanya yang selalu menyertaiku.
- Kakakku tersayang, terimakasih atas semuanya.
- Kekasihku Yatu, terima kasih atas supportnya
- Teman-temanku semua, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan motivasinya selama ini.
- Siapapun dan apapun yang mengakui keberadaanku, terima kasih telah sama-sama berjuang dalam mengarungi hidup
- Almamaterku tersayang Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi respon pelanggan terhadap Produk Listrik Prabayar dan bagaimana respon pelanggan terhadap Produk Listrik Prabayar di wilayah PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan

Hipotesis dalam penelitian ini, diduga diduga variabel bentuk fisik/kemasan, harga produk, cara penggunaan, dan jaminan/garansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap positif pelanggan serta secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap minat beli pelanggan pada produk listrik prabayar di PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan. Sampel yang akan diambil dan diteliti berjumlah seratus orang pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan dengan pengambilan sampel secara *nonprobability sampling* dan menggunakan metode *convenience samples* (pemilihan sample berdasarkan kemudahan). Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji multikolinieritas), analisis regresi berjenjang, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Dari hasil analisis asumsi klasik, uji normalitas dengan kolmogorovsmirnov diperoleh signifikan lebih besar dari 0,05 yang artinya data distribusinya normal. Uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada di bawah 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

Berdasarkan analisis regresi linier berjenjang diperoleh hasil bahwa variabel bentuk fisik/kemasan, harga produk, cara penggunaan, dan jaminan/garansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap positif pelanggan serta secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap minat beli pelanggan pada produk listrik prabayar di PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan. Dari hasil uji t diperoleh

temuan bahwa secara parsial Sikap Positif Pelanggan terhadap bentuk fisik/kemasan, harga produk, cara penggunaan, dan jaminan/garansi berpengaruh terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Listrik Prabayar. Sedangkan hasil uji F dinyatakan bahwa secara simultan Sikap Positif Pelanggan terhadap bentuk fisik/kemasan, harga produk, cara penggunaan, dan jaminan/garansi berpengaruh terhadap Minat Beli Konsumen pada Produk Listrik Prabayar. Analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,557 artinya bahwa 55,7 % variasi variabel minat beli pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bentuk fisik/kemasan, harga produk, cara penggunaan, dan jaminan/garansi serta sikap positif pelanggan sedangkan sisanya yaitu 44,30 % tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Minat Beli, Bentuk Fisik/Kemasan, Harga Produk, Cara Penggunaan, Jaminan/Garansi, Sikap Positif

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur hanyalah untuk Allah SWT Tuhan semesta alam, yang karunia-Nya selalu dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syari'at Islam kepada umat manusia.

Atas rahmat Allah, akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **RESPON PELANGGAN TERHADAP PRODUK LISTRIK PRABAYAR (Studi pada PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan)**. Skripsi ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE., MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Anton Agus Setiawan, SE., MSi. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. H. M. Ma'ruf, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan selama masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Dosen pengajar, staff tata usaha, dan petugas perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Ir. Isdenta Sinurat selaku Manager PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan beserta segenap karyawan yang telah memberi kesempatan kepada penulis dalam mengadakan penelitian.
7. Ibunda dan Ayahandaku tercinta (Tri Widhowati dan Azairin Asral), terima kasih atas cinta, kasih sayang dan doanya yang selalu menyertaiku, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepadanya.
8. Kakak-kakakku tersayang (Teza, Sandy, dan Rizky), yang selalu memberikan tawa,canda dan kebersamaan dalam hari-hariku.
9. Kekasihku tercinta Yatu yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh sahabat mahasiswa Manajemen 2006 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan semangat pada masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Namun penulis sudah berusaha menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Akhir kata,

penulis berharap semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi penulis dan juga bagi pembaca serta dapat menambah pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Respon	10
B. Pengertian Respon Pelanggan	11
C. Kepuasan Pelanggan	13

D. Listrik Prabayar	13
E. Pengambilan Keputusan Pelanggan	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain dan Teknik Penelitian	29
B. Kerangka Pemikiran	30
C. Hipotesis	34
D. Definisi dan Operasional Variabel	35
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data	37
F. Populasi dan Sampel	39
G. Metode Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum PT. PLN (Persero)	50
2. Gambaran Umum Responden	55
B. Analisis Data	
1. Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian	59
2. Pengujian Variabel	69
C. Pembahasan	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan	5
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan yang telah menggunakan Listrik Prabayar	5
Tabel 1.3	Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero) APJ Pekalongan yang Menunggak	6
Tabel 4.1	Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Pekalongan	54
Tabel 4.2	Jumlah Pelanggan yang telah menggunakan Listrik Prabayar	55
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Bentuk Fisik (Kemasan)	61
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Harga Produk	62
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Cara Penggunaan Produk	64
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Jaminan/Garansi Produk	65
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap Sikap Positif	67
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Minat Beli/Memakai	68
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas	70
Tabel 4.14	Pengujian Reliabilitas	71
Tabel 4.15	Pengujian Normalitas	72
Tabel 4.16	Pengujian Multikolinieritas	73

Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berjenjang Dependent Variabel	
	Sikap Positif	74
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linier Berjenjang Dependent Variabel	
	Minat Beli	74
Tabel 4.19	Pengujian t	76
Tabel 4.20	Pengujian F	77
Tabel 4.21	Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bentuk KWHmeter Prabayar	17
Gambar 2.2	Bentuk Token Isi Ulang Listrik Prabayar	18
Gambar 2.3	Garis Besar Analisis Perilaku Pelanggan	20
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.2	Model Perilaku Pengambilan Keputusan Konsumen dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	34
Gambar 4.1	Hipotesis Penelitian	79